SUBASTAS EN INTERNET

Las subastas en Internet les ofrecen a los compradores un "mercado de pulgas virtual" donde pueden elegir un surtido de mercaderías nuevas y usadas provenientes de todo el mundo y brindan a los vendedores una "vidriera al mundo" desde la cual pueden comercializar sus mercaderías. Pero el negocio de subastas en línea puede resultar riesgoso. Alerta en Línea desea ayudar a los compradores y vendedores a mantenerse seguros en los sitios de subastas en Internet. Entre las miles de quejas de consumidores defraudados que recibe anualmente la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) las quejas relacionadas a subastas fraudulentas en línea son una de las más comunes. Generalmente, las quejas recibidas se refieren a demoras de entrega, falta de entrega o envíos de productos que no son de la misma calidad que la anunciada; falsos servicios de pago en línea o servicios de depósito en garantía (*escrow*) en línea y comerciantes fraudulentos que atraen engañosamente a los oferentes o postores de los sitios de subastas legítimos tentándolos con tratos que aparentan ser mejores. La mayoría de las quejas involucra a los vendedores, pero en algunos casos también están implicados los compradores.

Ya sea usted un comprador o vendedor, comprender el funcionamiento de las subastas en Internet puede ayudarlo a evitar la mayoría de estos problemas.

Cómo Funcionan las Subastas en Internet — Reglas del Mercado

Rol del Sitio de Subastas. La mayoría de los sitios de subastas en Internet se especializa en actividades persona-a-persona, en las cuales los vendedores individuales o los pequeños negocios venden sus artículos directamente a los consumidores. En este tipo de subasta es el vendedor y no el sitio Web de subastas quien tiene la posesión física de la mercadería y frecuentemente el sitio no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier problema que pueda surgir entre compradores y vendedores. Antes de usar por primera vez un sitio de subastas en Internet, los compradores y vendedores deben leer los Términos de Uso (*Terms of Use*) y revisar la información que ofrece el sitio Web.

Inscripción. La mayoría de los sitios de subastas en Internet requiere que los vendedores se registren y obtengan un "nombre de usuario de cuenta" (*account name*) o "nombre de pantalla" (*screen name*) y una contraseña antes de hacer sus ofertas o poner los artículos a la venta en subasta. Conserve su contraseña de manera secreta ya que si la comparte, alguna otra persona podría acceder a su cuenta y comprar o vender artículos sin su conocimiento. Esto podría perjudicar su reputación en línea — y eventualmente, su cuenta bancaria.

Cargos. Algunos sitios de subastas requieren que los vendedores den su acuerdo consintiendo pagar un cargo cada vez que realicen una subasta independientemente de que vendan o no el artículo ofrecido. Otros sitios solamente cobran un cargo cuando se vende un artículo.

SUBASTAS EN INTERNET

La Subasta. Muchos vendedores establecen un límite de tiempo para ofertar y en algunos casos fijan un "precio de reserva o precio base" — el precio más bajo que aceptarán por un artículo. Cuando se cierra el período de oferta o apuesta, el artículo se vende al postor que hizo la oferta más alta. Si nadie ofrece el precio de base o un monto superior, la subasta se cierra sin que se venda el artículo.

Algunos sitios de subastas en Internet permiten a los vendedores establecer un precio por el cual un comprador puede comprar el artículo sin competir con otros postores. Un comprador puede adquirir el ítem por el precio establecido por el vendedor sin participar de una subasta.

Después de la Subasta: Arreglos de Pago y Entrega de la Mercadería. Al cierre de una subasta en la cual hay un oferente ganador, el comprador y el vendedor se comunican usualmente por correo electrónico, para ponerse de acuerdo en el pago y entrega.

Phishing

Tenga cuidado con la práctica conocida como "*phishing*": mensajes de correo electrónico o de aparición automática (*pop-up*) que aparentemente provienen de un sitio de subastas en Internet o servicio de pago mediante el cual se le solicita que envíe su contraseña u otra información personal. Generalmente, estos mensajes electrónicos están a la pesca de su información y provienen de alguien que desea acceder indebidamente a su cuenta.

Si recibe un mensaje electrónico o *pop-up* que le solicita información personal o financiera no lo responda ni haga clic sobre el vínculo o enlace incluido en los mensajes. Las compañías que operan legítimamente no solicitan este tipo de información vía correo electrónico. Si está preocupado sobre la seguridad de su cuenta, comuníquese con la organización mencionada en el correo electrónico utilizando un número de teléfono que le conste como genuino o abra una nueva sesión de navegación en Internet y escriba usted mismo el domicilio Web correcto de la compañía. Bajo ninguna circunstancia utilice la función de copiar y pegar para colocar el vínculo del mensaje en la barra de domicilio de su navegador de Internet; los "pescadores de información" o *phishers* a menudo crean vínculos o enlaces que aparentan dirigirlo hacia un sitio electrónico cuando en realidad lo llevan a otro.

SUBASTAS EN INTERNET

Opciones de Pago

Los compradores que ganan una subasta pueden elegir entre varias opciones para pagar el artículo comprado — tarjeta de crédito, servicio de pago en línea (los cuales frecuentemente aceptan pagos con tarjeta de crédito), tarjeta de débito, cheque personal, cheque de caja, giros servicios de depósito en garantía — en adelante llamados servicios *escrow*. En algunas circunstancias, el vendedor limita los tipos de pagos aceptados y coloca esta información en el sitio de la subasta. Muchos vendedores requieren la entrega de un recibo de un cheque de caja u orden de pago antes de enviar el artículo. Los vendedores de alto volumen a menudo aceptan pagos con tarjeta de crédito directamente. Para proteger a los compradores y vendedores, algunos sitios de subastas ahora prohíben transferencias por cable (*wire transfers*) como un método de pago.

Tarjetas de Crédito. El pago con tarjeta de crédito es una opción segura para pagar artículos comprados en una subasta en Internet, este medio de pago les permite a los compradores procurar un crédito de parte del emisor de la tarjeta — también llamado contra-cargo (*charge back*).

Servicios de Pago en Línea. Los servicios de pago en línea son bien conocidos tanto por los compradores como por los vendedores. Estos servicios les permiten a los compradores usar una tarjeta de crédito o una transferencia bancaria electrónica para pagarles a los vendedores. También pueden proteger a los compradores del uso ilegal de sus tarjetas de crédito o cuentas bancarias debido a que son ellos — los servicios — y no el vendedor quienes retienen la información de las cuentas. Muchos vendedores prefieren los servicios de pago en línea porque tienden a proveer una mayor seguridad de cobro que, por ejemplo, los cheques personales.

Generalmente, para usar un servicio de pago en línea el comprador y el vendedor establecen cuentas que les permiten hacer o recibir pagos. Los compradores proveen la información de pago, datos tales como sus números de cuenta bancaria o tarjeta de crédito, y los vendedores suministran la información donde deben depositarse los pagos. En algunos casos, no es necesario que los vendedores establezcan una cuenta con el servicio de pago en línea para poder recibir los fondos. En estos casos, para completar una transacción, el comprador le indica al servicio de pago en línea que le derive al vendedor los fondos correspondientes y éste obtiene acceso inmediato a los fondos. La mayoría de los servicios de pago en línea le cobran un cargo al vendedor para que éste pueda recibir los fondos, pero existen algunos servicios de pago que le cobra un cargo al comprador.

Algunos servicios de pago en línea ofrecen protecciones para los compradores en la eventualidad de que el vendedor no cumpla con la entrega de la mercadería o si entrega artículos que no coinciden con la descripción ofrecida en la subasta. Los compradores deben leer los términos aplicables a

SUBASTAS EN INTERNET

estas protecciones. Habitualmente, si un comprador usa una tarjeta de crédito para pagar por bienes o servicios mediante un servicio de pago en línea, se disponen derechos de reclamar un reembolso — también llamado contra-cargo (*charge back*) — para el comprador que utilice una tarjeta de crédito. Pero si el servicio considera la transferencia de fondos como un método de mandar dinero en efectivo en vez de un pago por la mercadería, posiblemente no se apliquen los derechos de contra-cargo. Si usted no puede averiguar qué sucederá en caso de que necesite un rembolso o reintegro de su pago, o si al leer la información del sitio Web no comprende el funcionamiento del servicio de pago, busque otro servicio de pago o utilice otro método para abonar su compra.

Tarjeta de Débito, Cheque Personal, Cheque de Caja u Orden de Pago. Muchos pequeños vendedores aceptan medios de pago que son equivalentes a dinero en efectivo. Frecuentemente, estos vendedores esperan a recibir el pago (y hasta pueden aguardar a que se acredite un cheque personal) antes de enviar el ítem vendido. Los compradores solamente deberían usar este tipo de pago cuando tienen confianza en el vendedor. De la misma manera, antes de enviar las mercaderías, los vendedores deberían asegurarse de que las órdenes de pago o cheques enviados por los compradores sean legítimos; les debería despertar sospecha todo pago efectuado mediante cheque u orden de pago por un monto superior al precio de la mercadería. Al contrario de lo que sucede con los pagos con tarjeta de crédito y con algunos servicios de pago en línea, los medios de pagos equivalentes a dinero en efectivo (y las transferencias o giros) no pueden revertirse si algo sale mal.

Transferencias por Cable. Alerta en Línea recomienda que los compradores no giren ni transfieran dinero (vía un transmisor de dinero o directamente a cuenta bancaria de un vendedor) a menos que conozcan personalmente al vendedor o que puedan verificar la identidad del mismo. Los compradores deberían sospechar de cualquier vendedor que insista en que el único método de pago aceptado es el giro o transferencia. Si algo falla con la transacción, es probable que pierda su dinero y no tenga a quien recurrir. Es mas, para proteger a los compradores y a los vendedores, algunos sitios de subastas prohíben el uso de transferencias por cable como un método de pago.

Servicios Escrow y Servicios de Caución o Seguro en Línea. Para pagar artículos de gran valor, tales como computadoras, autos o joyas y con el fin de proteger sus fondos, los compradores deberían considerar la utilización de un servicio *escrow* o comprarle a un vendedor asegurado o con caución. El propósito principal de los servicios *escrow* en línea es el de proteger contra el fraude a los compradores y vendedores. Los servicios *escrow* aceptan y retienen el pago del comprador — generalmente una transferencia vía cheque, orden de pago o tarjeta de crédito — hasta que el comprador recibe y aprueba la mercadería. Cuando se entrega la mercadería, le envían el pago al vendedor. Es el comprador quien paga el cargo por un servicio *escrow* en línea — que generalmente corresponde a un porcentaje del costo del artículo.

SUBASTAS EN INTERNET

Antes de usar un servicio *escrow*, tanto el comprador como el vendedor deberían verificar la legitimidad y reputación de la compañía que lo ofrece.

Algunos vendedores pueden manifestar que están asegurados contra el fraude por medio de una fianza o caución o asegurados de alguna otra manera. Si para protegerse contra el fraude, un comprador desea confiar en la condición de asegurado del vendedor, debería primeramente investigar la legitimidad de la compañía de fianza o seguro y luego verificar que el vendedor sea efectivamente un miembro de la compañía o que esté certificado por ella. Si surge un problema con un vendedor asegurado, habitualmente el comprador debe someterse a un proceso de resolución de disputa con el vendedor antes de estar en condiciones de presentar una reclamación de pago ante la compañía de caución o seguro.

Tipos de Fraude

La mayoría de las personas que presentan quejas relacionadas a subastas en Internet ante la FTC, reportan problemas con vendedores sobre lo siguiente:

- Incumplimiento de entrega de la mercadería.
- Envío de artículos de menos valor al anunciado.
- Incumplimiento de la fecha de entrega.
- Omisión de la información pertinente al producto o a las condiciones de la venta.

Algunos compradores tienen otros problemas, entre los que se incluyen:

- La práctica de lo que se conoce como "*bid siphoning*", o sea cuando los estafadores atraen o captan engañosamente a los postores que participan en sitios legítimos de subastas ofreciendo venderles el "mismo" artículo a un precio más bajo. Su intención es embaucar a los consumidores para que les manden dinero sin entregarles el artículo. Al salir del sitio de subasta, los compradores pierden todas las protecciones que el sitio original pudiera proveer, tales como seguro, garantías o formularios de comentarios para calificar el comportamiento del sitio.
- Ofertas de "segunda oportunidad", esto se produce cuando los estafadores oportunistas les ofrecen a los oferentes que no lograron ganar la subasta una segunda oportunidad de comprar el artículo perdido en la subasta. Una vez que salen del sitio Web, los compradores llamados de "segunda oportunidad" pierden todas las protecciones que pudieron ser ofrecidas originalmente.

SUBASTAS EN INTERNET

- Ofertas "gancho" (*shill bidding*), cuando los vendedores fraudulentos o sus "ganchos" (falsos postores) ofertan sobre los artículos del vendedor para subir los precios.
- La práctica de lo que se llama "*bid shielding*", o sea cuando los vendedores fraudulentos someten ofertas muy altas para desalentar a los postores a competir por el mismo artículo y luego, retractan o retiran dichas ofertas para hacerles creer a quienes ofertan de buena fe, que pueden obtener el artículo a menor precio.

Quejas sobre Servicios *Escrow*. Otro tipo de fraude se produce cuando los vendedores o compradores se hacen pasar por servicios *escrow* para obtener indebidamente dinero o mercaderías. El supuesto vendedor pone mercaderías a la venta en una subasta en Internet e insiste en que los potenciales compradores utilicen un servicio *escrow* en particular. Una vez que los compradores le proveen la información de pago al servicio *escrow*, el servicio no retiene el pago: el pago se deriva directamente al supuesto vendedor. El comprador no recibe nunca las mercaderías prometidas, no puede localizar al vendedor, y debido a que el servicio *escrow* formaba parte del esquema, no pueden obtener la devolución del dinero.

En algunos casos, un estafador finge ser un comprador y luego de hacer la oferta más alta sobre un artículo, insiste en que el vendedor use un servicio *escrow* en particular. El servicio *escrow* engaña al vendedor logrando que le envíe la mercadería y no le envía el pago ni le devuelve la mercadería al vendedor.

Estafas con Cheques Falsos Dirigidas a Vendedores

Los vendedores pueden ser víctimas del fraude cuando los compradores les envían órdenes de pago o cheques falsos que solamente son detectados por el banco después de que el vendedor ya haya enviado. La estafa a veces sucede así: Un comprador puede ofrecerse a pagar utilizando un cheque de caja, cheque personal o cheque de una empresa para pagar lo que usted le está vendiendo. El comprador envía una orden de pago o cheque falso por un monto superior al del costo del producto comprado. Este supuesto comprador (o el "agente" del comprador) dice que ha cometido un error, o plantea alguna otra razón para justificar el monto que excede el precio de compra. En cualquiera de los casos, el comprador le solicita que le gire la diferencia luego de depositar el cheque. Usted deposita el cheque, se entera de que ha sido acreditado y le gira la diferencia a los "compradores". Posteriormente, el banco determina que el cheque es fraudulento, haciéndolo responsable a usted de cubrir el monto total. Si bien los cheques eran falsificados, eran lo suficientemente creíbles para engañar a los cajeros de banco inadvertidos.

SUBASTAS EN INTERNET

RECOMENDACIONES PARA COMPRADORES...

A pesar de las quejas de fraude, las subastas en línea continúan siendo una manera entretenida, eficiente y relativamente segura de hacer negocios — siempre y cuando usted actúe prudentemente. ¿Cómo? Preste atención a los siguientes puntos:

Antes de Ofertar

Familiarícese con el sitio de subasta. Nunca dé por supuesto que las reglas de un sitio de subasta o remate son aplicables a otro sitio. Si el sitio le ofrece instrucciones paso-a-paso del proceso de oferta, sígalas. Más adelante esto puede ahorrarle frustraciones y disgustos.

Averigüe cuáles son las protecciones que el sitio de subasta ofrece a los compradores. Algunos sitios proveen un seguro o garantías gratuitas por los artículos que no son entregados, que no son auténticos o aquellos artículos que no corresponden a lo que el vendedor prometió.

Sepa exactamente sobre qué está ofertando. Lea la descripción que le otorga el vendedor sobre el artículo o servicio y si se presenta una fotografía, mírela. Lea la letra chica. Para tener una mejor idea del estado del artículo subastado, busque palabras como "restaurado", "de liquidación", "descontinuado" o "sin marca" — especialmente cuando compre accesorios para computadora o equipos electrónicos. Algunas veces esta información y otros términos importantes figuran en un contrato que puede encontrarse a través del vínculo electrónico del listado de la tienda en línea del vendedor.

Antes de realizar su oferta, intente determinar el valor relativo de un artículo. Sea escéptico si el precio parece demasiado bajo para ser real. Los locales de venta tradicionales y los sitios Web de comparación de precios pueden ser dos buenas opciones para verificar el precio real.

Averigüe todo lo posible sobre el vendedor. Evite hacer negocios con vendedores a los que no pueda identificar, especialmente aquellos que lo tienten a salir de la subasta por medio de promesas de mejores tratos. No se fíe solamente del e-mail, esté prevenido de que algunos vendedores fraudulentos pueden usar un encabezado de correo electrónico falso, lo que hace casi imposible tener un contacto de seguimiento. Obtenga el número telefónico del vendedor para tener otra forma de contactarlo. Llame al número telefónico para confirmar que corresponde al vendedor.

Algunos sitios de subasta ponen calificaciones basándose en los comentarios de otros compradores. Verifíquelos. Aunque estos comentarios y calificaciones pueden darle una idea de cómo será tratado, los comentarios pueden haber sido sometidos por el vendedor o por "ganchos" pagados

SUBASTAS EN INTERNET

por el vendedor. En otros casos un vendedor puede establecer una buena reputación vendiendo varios artículos de bajo costo antes de hacer ventas fraudulentas de artículos de precios más altos.

Considere si el artículo viene con una garantía y si obtendrá servicio post-venta en caso de que lo necesite. Muchos vendedores carecen de experiencia o de los medios necesarios para proveer servicio para los bienes que venden. Si así fuera, antes de hacer una oferta, asegúrese de que desea prescindir de esa protección.

Averigüe quién paga por el envío y la entrega. Generalmente, los vendedores especifican el costo de envío del artículo y le otorgan al comprador la opción de entrega inmediata por un costo adicional. Si no está seguro sobre los costos de envío, verifíquelos con el vendedor antes de realizar su oferta.

Revise la política de devolución del vendedor. Si no está satisfecho con el artículo, ¿lo puede devolver a cambio de un reembolso íntegro? Si lo devuelve, ¿le exigirán que pague los costos de envío o un cargo de reinventario? Algunas veces, la política de devoluciones se encuentra en la página Web de la subasta pero en otras oportunidades puede que tenga que acceder a ella mediante el vínculo electrónico del listado de la tienda en línea del vendedor.

Si tiene alguna pregunta, envíe un mensaje electrónico o llame al vendedor. No oferte hasta que obtenga respuestas directas y satisfactorias.

Al Ofertar

Establezca un precio máximo y manténgase firme. Esto puede ayudarlo a estar seguro de que obtendrá un precio justo y también a protegerlo contra la práctica llamada "oferta gancho" (*shill bidding*) explicada anteriormente. No oferte por un artículo que no piensa comprar. Si usted resulta ser el postor con la oferta más alta, estará obligado a continuar con la transacción hasta el final. Algunos sitios de subastas les prohíben hacer ofertas en el futuro a los "postores que no pagan" o no completan la transacción, llamados en inglés "*deadbeats*".

Guarde toda la información de su transacción. Imprima la identificación del vendedor, la descripción, la hora, fecha y precio que ofreció por el artículo. Imprima y guarde una copia de cada mensaje de correo electrónico que envíe a la compañía de subasta o al vendedor y que reciba de los mismos.

Antes de Pagar

Proteja su identidad. Nunca le suministre a un vendedor su número de Seguro Social o número de licencia para conducir. No le proporcione su número de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito hasta tanto haya verificado la legitimidad del vendedor y del servicio de pago o servicio *escrow* en línea.

SUBASTAS EN INTERNET

Examine las políticas de privacidad del servicio de pago o servicio *escrow* en línea y las medidas de seguridad implementadas por estos servicios. Nunca revele información personal o financiera a menos que usted sepa la razón por la cual se la están solicitando, la manera en que la usarán y como será protegida.

Proteja sus fondos. Infórmese sobre los medios de pago aceptados por el vendedor. Si el vendedor acepta únicamente cheques de caja u órdenes de pago, decida si desea arriesgarse a enviar su pago antes de recibir el producto comprado. Nunca gire ni transfiera dinero a una persona que no conozca o cuya identidad no pueda verificar.

Si el vendedor insiste en utilizar un servicio de pago o servicio *escrow* en línea en particular que usted desconoce o sobre el que no tiene referencias, verifíquelo. Visite su sitio Web y tenga en cuenta que un sitio de baja calidad, por ejemplo con errores de ortografía o que afirma que el servicio está asociado con el gobierno, es sospechoso. Llame a la línea de atención al cliente. Si no existe tal servicio o no logra hablar con ninguna persona, no use el servicio.

Antes de dar su acuerdo para utilizar un servicio de pago o servicio *escrow* en línea, lea los términos del contrato del servicio. Si se trata de un servicio de pago en línea, averigüe si ofrece a los compradores algún tipo de recurso en caso de que los vendedores no cumplan con su parte del trato, por ejemplo evitando que los vendedores accedan a los fondos si los compradores no están satisfechos con el producto y también averigüe si el servicio determina sobre quien recaerá la responsabilidad del pago de los cargos por la acreditación de una devolución (contra-cargo) o por solicitudes de cancelación de transacciones (*transaction reversal requests*). Si el servicio de pago en línea no logra que el vendedor se haga responsable del recupero de su pérdida, es posible que intente recuperarla a través del comprador valiéndose de la información de su cuenta bancaria o de tarjeta de crédito que tiene registrada. Para limitar sus riesgos, considere reservarse una tarjeta de crédito, tarjeta con valor de efectivo o cuenta bancaria por separado para usarla solamente para las transacciones en línea.

Sospeche de los servicios *escrow* en línea que no puedan procesar sus propias transacciones y le requieran a usted que establezca cuentas con servicios de pago en línea. Los servicios *escrow* que operan legítimamente nunca lo hacen.

Para saber si existe alguna queja sin resolver contra el servicio, consulte con el *Better Business Bureau*, el Fiscal General estatal o la agencia de protección del consumidor de su localidad y la del lugar donde se encuentre ubicado el servicio de pago o servicio *escrow* en línea. Tenga presente que la falta de quejas no significa necesariamente que el servicio no presente problemas. Muchos estafadores cambian los nombres de sus compañías frecuentemente.

SUBASTAS EN INTERNET

RECOMENDACIONES PARA VENDEDORES...

Conozca sus Obligaciones Legales

Bajo las disposiciones de la ley federal, usted está obligado a anunciar su producto o servicio y las condiciones de la venta de manera honesta y precisa. Usted no puede poner ofertas "gancho" sobre sus artículos para empujar a la alza un precio u ofrecer falsos testimonios sobre sí mismo en la sección de comentarios de su sitio de subastas en Internet.

Los vendedores tienen prohibido ofrecer a la venta bienes ilegales a través de las subastas en Internet. Si bien muchos sitios de subasta supervisan sus sitios e intentan eliminar los artículos ilegales, la responsabilidad final de garantizar que una venta sea legal, reside en el vendedor y en el comprador. Algunos sitios de subastas publican una lista de artículos prohibidos.

Usted está obligado a enviar la mercadería dentro del límite de tiempo designado durante la subasta o, si no se especifica ningún período límite, dentro de los 30 días. Si no le es posible cumplir con la fecha de entrega, debe darle la oportunidad al comprador de cancelar la compra obteniendo un reembolso íntegro o acordar una nueva fecha de envío.

Para informarse en detalle acerca de sus responsabilidades sobre el envío de productos, consulte la publicación de la FTC titulada: *A Business Guide to the Federal Trade Commission's Mail or Telephone Order Merchandise Rule* (disponible sólo en inglés).

Cómo Publicitar su Producto

Cuando describa su artículo y el estado en que se encuentra, indique si es nuevo, usado o restaurado.

Prevea las preguntas que los compradores podrían tener e intente contestarlas en el texto de la descripción de su artículo o servicio.

Cuando sea posible, incluya una fotografía del artículo. Aquello de que "una fotografía dice más que mil palabras" es especialmente relevante en las subastas en Internet.

- Especifique la oferta mínima más baja que tiene intención de aceptar.
- Especifique quién pagará por el envío y mencione si realizará envíos internacionales.
- Establezca su política de devolución, indicando también sobre quién recaerá la responsabilidad del pago de los costos de envío o los cargos de reinventario por devoluciones.

SUBASTAS EN INTERNET

- Infórmeles a los potenciales postores si usted proveerá servicio post-venta, si no proporciona servicio para el artículo, indíqueles a los postores dónde pueden obtenerlo.

Cómo Tratar con los Postores

Responda todas las preguntas de los postores sobre el artículo que está subastando o los términos de venta tan pronto como le sea posible.

Cuando la subasta cierre, imprima toda la información sobre la transacción, incluyendo la identificación del comprador, una descripción del artículo, la hora, fecha y precio de la oferta. Guarde una copia de todos los mensajes de correo electrónico que envíe al sitio de la subasta o al postor ganador y que reciba de los mismos.

Después del cierre de la subasta, contacte al postor "ganador" tan pronto como le sea posible. Confirme el costo final, incluyendo los cargos de envío e indíquele al comprador dónde enviar el pago.

Arreglos de Pago

Si acepta pagos con tarjeta de crédito directamente de parte del comprador, haga el cargo a la cuenta solamente después de haber enviado el producto.

Si un comprador insiste en utilizar un servicio de pago o servicio *escrow* en línea que usted no conoce o sobre el que no tiene referencias, verifíquelo visitando el sitio Web o llamando la línea de servicios al cliente. Si no hay servicio al cliente o si llama y no puede hablar con ninguna persona, no use el servicio. Si el servicio dice estar afiliado a una agencia del gobierno, puede ser un indicador de una estafa.

Antes de dar su acuerdo para utilizar un servicio de pago o servicio *escrow* en línea, lea los términos del contrato. Si se trata de un servicio de pago en línea, averigüe quién paga los cargos de acreditación de devoluciones (contra-cargo) o solicitud de cancelación de la transacción (*transaction reversal request*) en caso de que el comprador devolviese el ítem.

Revise la política de privacidad y medidas de seguridad del servicio. Nunca revele información personal o financiera a menos que sepa el motivo por el cual es recolectada, la forma en que será utilizada y la manera en que será salvaguardada.

No use servicios *escrow* en línea que no puedan procesar sus propias transacciones y le requieran a usted que establezca cuentas con servicios de pago en línea. Los servicios *escrow* que operan legítimamente nunca lo hacen.

SUBASTAS EN INTERNET

Para saber si existe alguna queja sin resolver contra el servicio, consulte con el *Better Business Bureau*, el Fiscal General estatal o la agencia de protección del consumidor de su localidad y la del lugar donde se encuentre ubicado el servicio. Tenga presente que la falta de quejas no significa necesariamente que el servicio no presente problemas.

Tenga cuidado con las órdenes de pago o cheques fraudulentos. En algunas ocasiones es posible que su banco no lo advierta sobre la devolución de una orden de pago o cheque falso antes de que usted envíe la mercadería. Si tiene alguna sospecha sobre la legitimidad de un cheque, ya sea porque está emitido por un tercero o por alguna otra razón, llame a la persona que emitió el cheque para verificar si ha autorizado el pago. Si recibe un cheque u orden de pago por un monto superior al precio de la postura ganadora de la subasta y el comprador le pide que le gire la diferencia a él o a un tercero, no gire ni transfiera el dinero. En su lugar, devuélvale el cheque al comprador y no envíe la mercadería.

Si usted acepta pagos en cheque, pida que le emitan un cheque girado sobre un banco local o sobre un banco con una sucursal local. De esa manera, puede visitar el banco personalmente para verificar la validez del cheque, y si esto no fuera posible, puede llamar al banco sobre el que se emitió el cheque y preguntar si es válido. Consiga el número de teléfono del banco en la guía telefónica o a través de un sitio Web confiable y no de la persona que le entregue el cheque.

PARA COMPRADORES Y VENDEDORES...

Dónde Recurrir para Obtener Ayuda

Si se le presentan problemas durante una transacción, intente arreglarlo directamente con el vendedor, comprador o con el operador del sitio Web de la subasta. Si no funciona, presente su queja ante:

- La oficina del Fiscal General de su estado de residencia.
- La agencia de protección del consumidor de su condado o estado de residencia. Consulte las páginas azules de su guía telefónica bajo la sección *county and state government.*
- El *Better Business Bureau.*
- La Comisión Federal de Comercio. Presente una queja en Internet visitando ftc.gov/espanol.

SUBASTAS EN INTERNET

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

Alerta en Línea ofrece recomendaciones prácticas brindadas por el gobierno federal y la industria tecnológica para ayudarlo a protegerse contra el fraude en el Internet, mantener su computadora segura y proteger su información personal.

Febrero 2006